

Súd: Okresný súd Svidník  
Spisová značka: 6C/36/2014  
Identifikačné číslo súdneho spisu: 8613208136  
Dátum vydania rozhodnutia: 11. 11. 2014  
Meno a priezvisko sudcu, VSÚ: JUDr. Anna Frigová  
ECLI: ECLI:SK:OSSK:2014:8613208136.4

## ROZSUDOK V MENE SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Okresný súd Svidník, samosudkyňa JUDr. Anna Frigová, v právnej veci žalobcu Ing. H. E., nar. XX.XX.XXXX, bytom F. D. 6, XXX XX J., štátny občan SR proti žalovanému SOLVEX, s.r.o., so sídlom Šustekova 13-15, 851 04 Bratislava, IČO: 35 809 728, zastúpenému Advokátskou kanceláriou agner & partners, s.r.o., Špitálska 10, 811 08 Bratislava, IČO: 36 722 758, o zaplatenie sumy 329 eur s príslušenstvom, takto

### rozhodol:

Žalovaný je p o v i n n ý zaplatiť žalobcovi sumu 329 eur s 5,5 % úrokom z omeškania ročne od 20.11.2013 do zaplatenia do troch dní od právoplatnosti rozsudku.

V prevyšujúcej časti zaplatenia úrokov z omeškania žalobu z a m i e t a .

Žalovaný je p o v i n n ý zaplatiť súdny poplatok z návrhu na začatie konania vo výške 19,50 eura na účet Okresného súdu Svidník do troch dní od právoplatnosti rozsudku.

Žalobcovi náhradu trov konania n e p r i z n á v a a žalovaný n e m á právo na ich náhradu.

### odôvodnenie:

Žalobca sa žalobou podanou dňa 20.12.2013 domáhal zaplatenia sumy 329 eur s príslušenstvom.

Žalobu odôvodnil tým, že ako objednávateľ uzavrel zmluvu o obstaraní zájazdu so žalovaným prostredníctvom cestovnej agentúry O. Q. S. - A., so sídlom B. XXX/X, XXX XX J.. Ako vyplýva zo samotnej zmluvy o obstaraní zájazdu, žalobcovi mala byť poskytnutá tzv. rodinná izba 2+2, pričom počas celého pobytu boli žalobca s rodinou ubytovaní v dvojlôžkovej izbe s dvomi prístelkami. Odhliadnuc od skutočnosti, že delegátka žalovaného o náprave odmietala komunikovať a podpísať potvrdenie o reklamácií izby, nie je pravdou, že žalovaný v katalógu Leto 2013 neponúka rodinné izby. Na strane 92 katalógu má žalovaný pri ponuke hotela Slavyanski uvedený aj piktogram znázorňujúci tzv. rodinnú izbu. Za tento typ izby žalobca aj zaplatil (pričom bolo

6C/36/2014

-2-

telefonicky overované u žalovaného, že ide o tzv. rodinnú izbu, kde deti spia v osobitnej miestnosti), avšak napokon bol žalobca ubytovaný s manželkou a dvomi deťmi v jednej izbe, avšak za cenu tzv. rodinnej izby. Za dcéru W. žalobca uhradil sumu 329 eur (ako za dospelú osobu) a syna E. E., nar. XX.X.XXXX žalobca uhradil sumu XXX eur (ide o osobu do 12 rokov). Obe deti sú v zmluve o obstaraní zájazdu uvedené ako ubytované v tzv. rodinnej izbe, pričom v skutočnosti tomu tak nebolo, keďže spali v jednej izbe so žalobcom a manželkou na prístelkách. Napokon hotel ani nemá v ponuke izbu s dvomi prístelkami. Ponúknuté služby sa diametrálne odlišovali od objednaných služieb, čím došlo k

porušení nielen ich práv ako spotrebiteľov, ale aj k skazeniu celkového dojmu z dovolenky. Napokon, ak by chceli byť ubytovaní všetci štyria (rodičia a deti) v jednej miestnosti, mohli si kúpiť zájazd v inom hoteli, pochopiteľne za nižšiu cenu. Akceptuje tiež fakt, že tak ako slovenské súdy, tak aj Európsky súdny dvor už v obdobných prípadoch rozhodli v prospech spotrebiteľa, nehovoriac o možnosti spotrebiteľa žiadať tzv. nemajetkovú ujmu. Akceptujúc zásadu iura novit curia, dovoľuje si poukázať na právnu úpravu obsiahnutú v zákone č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr v platnom znení a opiera sa pritom aj ustanovenia Občianskeho zákonníka.

Vzhľadom na ustanovenia Občianskeho zákonníka, popísanie skutkového stavu spolu s poukázaním na § 420 ods. 1 a nasl. OZ o všeobecnej zodpovednosti za škodu žiada o uhradenie sumy 329 eur s príslušenstvom, predmetná suma predstavuje rozdiel medzi zaplatenou sumou a poskytnutými službami, t. j. platba za dieťa nad 12 rokov (dcéra) na prístelke by predstavovala sumu 139 eur a dieťa do 12 rokov (syn) na prístelke je od tejto platby oslobodené. Keďže poskytované služby neboli v súlade s dohodnutými zmluvnými podmienkami a nakoľko žalovaný na predžalobnú výzvu zo dňa 4.11.2013 reagoval len všeobecným vyjadrením zo dňa 6.12.2013 a dlžnú sumu v celosti neuhradil, uplatňuje si ako žalobca svoju pohľadávku týmto spôsobom.

Súd vo veci vydal platobný rozkaz č. k. 2Ro/94/2013-12 zo dňa 23.1.2014, proti ktorému podal žalovaný v zákonnej lehote odpor. V podanom odpore žalovaný uviedol, že v jeho katalógu LETO 2013 je na strane 92 ponúkané ubytovanie v hoteli Slavyanski, kde je uvedený piktogram, ktorý obsahuje údaj „rodinné izby 2+2“. Uvedený piktogram je vysvetlený na str. 3 katalógu nasledovne: „Možnosť ubytovania 2 dospelých osôb a 2 detí.“ Žalobca uzavrel dňa 12.8.2013 so žalovaným prostredníctvom autorizovaného predajcu Ing. Q. S. - A. W. o obstaraní zájazdu č. XXXXX. Žalobca v zmluve o obstaraní zájazdu zároveň súhlasil s podmienkami uvedenými vo Všeobecných zmluvných podmienkach účasti na zájazdoch a pobytoch cestovnej kancelárie SOLVEX. Žalobca si na základe zmluvy obstaral u žalovaného zájazd pre seba, Ivetu Makarovú, Zuzanu Makarovú a Mateja Makaru do Bulharska na Slnečné pobrežie s ubytovaním v hoteli Slavyanski v období od 20.8.2013 do 27.8.2013 s odletom z Košíc. Ubytovanie bolo v zmluve dojednané v rodinnej izbe 2+2 s raňajkami. Cena zájazdu bola dojednaná na sumu 1 830 eur, ktorá pozostávala zo sumy 658 eur za dve základné lôžka, 329 eur za prístelku pre prvé dieťa, 139 eur za prístelku pre druhé dieťa (t.j. 2+2), servisného poplatku vo výške 150 eur a pobytovej taxy vo výške 10 eur. Žalovanému bola 6.9.2013 doručená reklamácia žalobcu, ktorú autorizovaný predajca prevzal 30.8.2013 a v ktorej žalobca uviedol, že „po príchode do hotela Slavyanski....nás ubytovali do malej dvojlôžkovej izby s dvomi prístelkami, ktorá vôbec nezodpovedala našej objednávke. Ostatné rodiny, ktoré mali objednané rodinné izby, takéto

6C/36/2014

-3-

izby aj dostali, t.j. dve izby“, a danú situáciu sa snažili riešiť s delegátkou žalovaného pani D. E., ktorá sa údajne so žalobcom „... odmietla stretnúť.“, pričom údajne poslala len jednu SMS, z ktorej malo vyplývať, že sa so žalobcom o tom nebude baviť. Podľa žalobcu sa delegátka neukázala počas celého jeho pobytu na zájazde, na letisko poslala za seba náhradu a celé jej správanie bolo vysoko neprofesionálne. Žalovaný sa údajne žalobcom nezaoberal, pričom žalobca podľa jeho tvrdení nemal komu podpísať reklamáciu, ktorú z tohto dôvodu podal prostredníctvom Autorizovaného predajcu.

Žalovaný odoslal žalobcovi list z 1.10.2013 s názvom „Oznámenie o vybavení reklamácie“, v ktorom žalobcovi oznámil, že žalovaný ponúka ubytovanie v hoteli Slavyanski v štandardných izbách 2+1 alebo v izbách „superior“, t.j. v zrekonštruovaných izbách s klimatizáciou a s maximálnym obsadením 2+2, pričom odkázal na stranu č. 92 (v oznámení omylom označenej ako strana 82) katalógu, na ktorej je výslovne uvedené, že ubytovanie v hoteli Slavyanski je v príjemných dvojlôžkových izbách s možnosťou jednej prístelky alebo po doplatení v zrekonštruovaných a klimatizovaných izbách 2+2. Žalovaný v oznámení ďalej uviedol, že celú záležitosť dôkladne preskúmal a zistil, že pri uzatvraní zmluvy o obstaraní zájazdu pravdepodobne došlo k nedorozumeniu medzi autorizovaným predajcom a žalobcom. Žalovaný z vyššie uvedených dôvodov reklamáciu žalobcu zamietol vzhľadom na to, že zájazd a služby boli žalobcovi poskytnuté riadne a v súlade so zmluvou o obstaraní zájazdu, Všeobecnými zmluvnými podmienkami a v súlade s § 741 písm. i) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej ako „OZ“).

Žalovanému bol 8.11.2013 zo strany žalobcu následne doručený návrh na uzavretie dohody o urovaní podľa § 585 OZ zo dňa 4.11.2013, označený aj ako predžalobná výzva. Žalobca v tomto návrhu uvádza, že nie je pravdou, že žalovaný v katalógu neponúka rodinné izby, pričom odkázal na piktogram na strane 92 katalógu. Žalobca v návrhu z 4.11.2013 uviedol, že bol so svojimi dvomi deťmi ubytovaný v jednej izbe s dvomi prístelkami, ale za cenu tzv. rodinnej izby. Žalobca v návrhu ďalej uviedol, že obe deti boli v zmluve o obstaraní zájazdu uvedené ako ubytované v tzv. rodinnej izbe, pričom v skutočnosti to tak údajne nemalo byť, pretože spali v jednej izbe s rodičmi na prístelkách. Žalobca uviedol, že hotel Slavyanski údajne nemá v ponuke izbu s dvomi prístelkami. Podľa názoru žalobcu sa ponúknuté služby diametrálne odlišovali od objednaných služieb, čím došlo k porušeniu práv žalobcu ako spotrebiteľa a skazeniu celkového dojmu z dovolenky. Žalobca v návrhu ďalej požaduje uhradenie požadovanej sumy pre nedodržanie zmluvných podmienok, pričom v danom liste a ani v reklamácií navrhovateľa doručenej autorizovanému predajcovi 30.8.2013 a žalovanému 6.9.2013 nie je výška požadovanej sumy uvedená. Žalovaný odpovedal na návrh žalobcu z 4.11.2013 listom z 6.12.2013, v ktorom sa vyjadril, že reklamácia žalobcu bola vybavená v zákonom ustanovenej lehote ukončením reklamačného konania odôvodneným zamietnutím v súlade s § 2 písmeno m/ zákona č. 205/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v príslušnom znení (ďalej ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“). Žalovaný v liste z 6.12.2013 ďalej uviedol, že služby boli žalobcovi poskytnuté v súlade so zmluvou o obstaraní zájazdu, všeobecnými zmluvnými podmienkami, pričom žalobcovi bola zaslaná aj kópia strany 3 z katalógu, v ktorej sú uvedené vysvetlivky k jednotlivým piktogramom.

Žalobca následne podal na Okresný súd Svidník návrh na vydanie platobného rozkazu z 20.12.2013, v ktorom požadoval, aby súd zaviazal žalovaného na zaplatenie sumy 329 eur  
6C/36/2014

-4-

s úrokom z omeškania vo výške 9,25 % ročne zo sumy 329 eur od 12.8.2013 do zaplatenia. Žalobca svoj nárok na zaplatenie vyššie uvedenej sumy odôvodňuje tým, že mu údajne mala byť poskytnutá rodinná izba 2+2, pričom počas zájazdu bol ubytovaný s rodinou v dvojlôžkovej izbe s dvomi prístelkami. Žalobca ďalej uvádza, že s ním počas zájazdu delegátka vôbec nekomunikovala a takisto, že žalovaný v katalógu na strane 92 ponúka rodinné izby, pričom sa opiera o piktogram znázorňujúci tzv. rodinnú izbu. Žalobca v návrhu ďalej uvádza, že obe deti sú v zmluve o obstaraní zájazdu uvedené ako ubytované v tzv. rodinnej izbe, pričom v skutočnosti tomu tak nebolo, keďže spali so žalobcom a jeho manželkou v jednej izbe na prístelkách a hotel údajne ani nemá v ponuke izbu s dvomi prístelkami. Podľa názoru žalobcu sa ponúknuté služby diametrálne odlišovali od objednaných služieb, čím došlo k porušovaniu práv žalobcu ako spotrebiteľa a k skazeniu celkového dojmu z dovolenky, pričom poukazuje na to, že slovenské súdy aj Európsky súdny dvor už v obdobných prípadoch rozhodli v prospech spotrebiteľa. Žalobca si uplatnil rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a poskytnutými službami.

Skutočnosti uvádzané žalobcom v reklamácií z 30.8.2013, v návrhu z 4.11.2013 a návrhu na vydanie platobného rozkazu z 20.12.2013 nezodpovedajú skutočnosti a vychádzajú zo zjavne nesprávneho posúdenia alebo pochopenia podmienok uvedených v Zmluve o obstaraní zájazdu, Katalógu, Cenníku a Akciovom letáku. V katalógu je na strane 92 ponúkané ubytovanie v hoteli Slavyanski ako „Prijemné 2-lôžkové izby s možnosťou 1 prístelky, mini bar, SAT-TV, kúpeľňa (sprcha/WC), balkón. Možnosť doplatenia rekonštruovaných, klimatizovaných izieb 2+2“. Uvedený piktogram je vysvetlený na strane 3 katalógu, t. j. na jeho začiatku, nasledovne: „Možnosť ubytovania 2 dospelých osôb a 2 detí.“ Z vyššie uvedených skutočností uvedených v katalógu vyplýva, že žalovaný ponúkal v hoteli Slavyanski iba dva druhy ubytovania, a to (i) ubytovanie v izbe s dvomi základnými lôžkami (2+1) za základnú cenu dvoch lôžok a (ii) ubytovanie v zrekonštruovaných a klimatizovaných izbách s dvomi lôžkami a dvomi prístelkami (2+2) za doplatok. Pri číslovaní počtu základných lôžok a prísteliek v jednotlivých izbách žalovaný a iné cestovné kancelárie používajú štandardne formát n+n, pričom prvé číslo označuje počet základných lôžok v jednej izbe a druhé číslo označuje počet prísteliek v tej istej izbe. Toto označenie sa nikde v katalógu nepoužíva na označovanie počtu miestnosti alebo počtu postelí v rozličných miestnostiach. Hotelové izby s väčším počtom oddelených miestností sú štandardne označované ako apartmány (Apt.), ako je to napr. uvedené pri hoteloch Blue Pearl na tej istej stránke Cenníka, kde je uvedený Hotel Slavyanski. Takisto poukazuje na to, že na poslednej stránke Cenníka je v rámci vysvetliviek k ubytovaniu výslovne uvedené, že prístelky nemusia mať podobu pevných lôžok, ale môžu byť v podobe pohovky, rozkladacieho gauča alebo kresla, pričom ich pridaním môžu byť

ubytovacie priestory stiesnené. Táto skutočnosť býva už zohľadnená v cene zájazdu. Tvrdenie žalobcu, že rodinné izby musia pozostávať z dvoch miestností, je z vyššie uvedených dôvodov nepodložené. Pod pojmom rodinné izby sú štandardne zahrnuté izby s nadštandardným počtom prísteliek, ktoré umožňujú ubytovanie väčšieho počtu osôb, osobitne rodín tak, aby boli všetci ubytovaní spoločne v jednej izbe. Aj v prípade, ak by sa v hoteli Slavyanski nachádzali apartmány s dvomi oddelenými spálňami, žalovaný ich vo svojom katalógu neponúkal. Žalobca vo svojom návrhu ďalej tvrdí, že si uplatňuje rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a poskytnutými službami, pričom tento rozdiel žalobca odôvodňuje tým, že ubytovanie prvého dieťaťa na prístelke do dvanásť rokov (syn) malo byť zadarmo. Podľa katalógu bolo ubytovanie prvého dieťaťa ponúkané zadarmo

6C/36/2014

-5-

výlučne vo vybraných termínoch. Táto podmienka je ďalej spresnená v cenníku na strane 3, kde je veľkým červeným písmom uvedené, že špeciálna akcia pre deti, na základe ktorej má prvé dieťa ubytovanie a letenku zdarma, je len v prípade, ak je zájazd zakúpený do 31.1. 2013. Navrhovateľ si zájazd zakúpil u autorizovaného predajcu až 12.8.2013. t. j. viac ako 6 mesiacov po skončení danej akcie. Poukazuje na to, že žalovaný a iné cestovné kancelárie štandardne tlačia katalógy a cenníky pre ďalšiu sezónu rok vopred a preto nie je možné pri skončení každej akcie v priebehu aktuálnej sezóny meniť piktogramy. Prípadné nezrovnalosti a zmeny sú preto riešené vysvetlivkami, výhradami a podmienkami uvádzanými v úvode katalógov a cenníkov. Cena zájazdu pre žalobcu bola uvedená v akciovom letáku, z ktorého je zrejme, že v danom termíne, keď si žalobca kupoval zájazd, bola cena odlišná od cien a podmienok uvedených v cenníku a v katalógu. Cena podľa akciového letáku bola nižšia ako štandardná neakciová cena za základné lôžka a prístelky uvedená v cenníku. Žalobca bol o tejto skutočnosti informovaný autorizovaným predajcom a tieto ceny boli následne zohľadnené v zmluve o obstaraní zájazdu. Postup žalobcu, ktorým si uplatňuje vrátenie ceny za ubytovanie jedného dieťaťa na prístelke, nerešpektuje zmluvne dojednanú cenu, s ktorou slobodne a bez nátlaku súhlasil, a považuje ho za neodôvodnený a špekulatívny.

Podľa § 563 Občianskeho zákonníka, ak čas splnenia nie je dohodnutý, ustanovený právnym predpisom alebo určený v rozhodnutí, je dlžník povinný splniť dlh prvého dňa po tom, čo ho o plnenie požiadal veriteľ. Odhliadnuc od faktu, že žalovaný odmieta oprávnenosť požiadaviek žalobcu na zaplatenie sumy 329 eur, nárok na úroky z omeškania, ktorý bol žalobcovi priznaný súdom v platobnom rozkaze od 12.8.2013 je v plnom rozsahu neodôvodnený. Žalobca nevyzval žalovaného na uhradenie sumy 329 eur pred 12.8.2013, t. j. pred dátumom, od ktorého žiada zaplatenie úrokov z omeškania a ani v reklamacii z 30.8. 2013 neuviedol konkrétnu výšku sumy, ktorú od žalovaného požaduje. Žalovaný sa o výške tejto sumy dozvedel až z predžalobnej výzvy z 4.11.2013 doručenej žalovanému 8.11.2013, pričom žalobca požadoval zaplatenie tejto sumy v lehote 15 dní od doručenia danej výzvy. Z uvedeného dôvodu nie je možné nárok na úroky z omeškania priznať odo dňa, ktorý nastal 25 dní pred dorúčením reklamacie a 88 dní pred dorúčením predžalobnej výzvy. Žalovaný z uvedeného dôvodu určite nemá nárok na úroky z omeškania od 12.8.2013.

Ostatné tvrdenia žalobcu, že zamestnanci žalovaného s ním nekomunikovali, nie sú pravdivé. Žalovaný zásadne komunikuje so svojimi klientmi prostredníctvom delegátov tak, aby zabezpečil ich maximálnu spokojnosť a operatívne riešenie akýchkoľvek nezrovnalostí v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

Na základe uvedených skutočností navrhol žalobcu v celom rozsahu zamietnuť.

Žalobca v písomnom vyjadrení k odporu uviedol, že žalovaný vo svojich vyjadreniach zavádza, nakoľko v oznámení o vybavení reklamacie výslovne uvádza, že nemá vedomosť o tom, že by hotel Slavyanski ponúkal svojim hosťom rodinné izby, čo však nekorešponduje s katalógom LETO 213. Špekulatívnym sa skôr javí správanie žalovaného, ktorý sa snaží prostredníctvom redefinície tzv. rodinnej izby navodiť stav, že žalobcovi ani nemohla byť takáto izba poskytnutá. Nemá v úmysle nechať sa vťahovať žalovaným do argumentácie o kategorizácii izieb zvlášť v prípade, keď ostatné rodiny účastné s nimi na dovolenke, ktoré mali objednané tzv. rodinné izby, takéto izby aj dostali (tzn. dve miestnosti). Napokon sa konkrétne u autorizovaného predajcu vo Svidníku informoval o štýle ubytovania, pričom

6C/36/2014

-6-

priamo pred ním bol telefonicky u žalovaného zisťovaný skutočný stav ubytovania, kde si ako objednávateľ vymienil ubytovanie detí v osobitnej miestnosti, za čo aj zaplatil, avšak v skutočnosti tomu tak nebolo. Poukázal aj na fakt, že aj z katalógu samotného žalovaného vyplýva, že dochádza k zavádzaniu spotrebiteľa, čo sa týka doplatkov za izbu 2+2. Ak by aj na takýto doplatok mal žalovaný nárok, mal byť ako spotrebiteľ upozornený pri uzatváraní zmluvy o obstarávaní zájazdu a zároveň takýto údaj o prípadnom doplatku mal byť uvedený v katalógu pri konkrétnom hoteli.

Súd na základe vykonaného dokazovania výsluchom žalobcu, svedkov a listinných dôkazov zistil tento skutkový stav:

Zo Zmluvy o obstaraní zájazdu súd zistil, že žalobca dňa 12.8.2013 uzavrel so žalovaným prostredníctvom autorizovaného predajcu zmluvu, na základe ktorej žalovaný obstaral pre žalobcu, jeho manželku O. a pre ich deti W. zájazd do Bulharska na Slnéčné pobrežie s ubytovaním v hoteli Slavyanski v období od 20.8.2013 do 27.8.2013 s odletom z Košíc. Ubytovanie bolo v zmluve dojednané v rodinnej izbe 2+2. Celková cena zájazdu bola dojednaná na sumu 1 830 eur, ktorá pozostávala zo sumy 658 eur za dve základné lôžka, 329 eur za prístelku pre prvé dieťa, 139 eur za prístelku pre druhé dieťa, servisného poplatku vo výške 150 eur a pobytovej taxi 10 eur.

Z katalógu LETO 2013 zo strany 92 je zrejmé, že v hoteli Slavyanski je ponúkané ubytovanie v rodinných izbách - možnosť ubytovania 2 dospelých osôb a 2 detí. Zvlášť vhodné pre rodiny s dvoma deťmi.

Z popisu ubytovania v hoteli Slavyanski je zrejmé, že žalovaný ponúkal v hoteli Slavyanski ubytovanie: príjemné 2-lôžkové izby s možnosťou 1 prístelky. Možnosť doplatenia zrekonštruovaných, klimatizovaných izieb 2+2.

Z reklamácie žalobcu zo dňa 30.8.2013 súd zistil, že žalobca prostredníctvom autorizovaného predajcu CA LURETA podal reklamáciu za nevyčerpané služby, ktoré si v zmysle Zmluvy o obstaraní zájazdu objednal u žalovaného. V reklamácií uviedol, že za doplatok si objednal rodinnú izbu, ktorá mu nebola poskytnutá. Bola mu poskytnutá malá dvojlôžková izba s dvomi prístelkami, ktorá nezodpovedala jeho požiadavke.

Z oznámenia o vybavení reklamácie súd zistil, že žalovaný reklamáciu žalobcu zamietol vzhľadom na to, že zájazd a služby boli žalobcovi poskytnuté riadne a v súlade so zmluvou o obstaraní zájazdu, Všeobecnými zmluvnými podmienkami a v súlade s § 741 písm. i) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej ako „OZ“). Zamietnutie reklamácie odôvodnil tým, že žalovaný ponúka ubytovanie v hoteli Slavyanski v štandardných izbách 2+1 alebo v izbách „superior“, t.j. v zrekonštruovaných izbách s klimatizáciou a s maximálnym obsadením 2+2, pričom odkázal na stranu č. 82 katalógu: ubytovanie - príjemné dvojlôžkové izby s možnosťou jednej prístelky alebo po doplatení v zrekonštruovaných a klimatizovaných izbách 2+2. Žalovaný v oznámení ďalej uviedol, že celú záležitosť dôkladne preskúmal a zistil, že pri uzatváraní zmluvy o obstaraní zájazdu pravdepodobne došlo k nedorozumeniu medzi autorizovaným predajcom a žalobcom.

6C/36/2014

-7-

Z návrhu na uzavretie dohody o urovaní podľa § 585 OZ, resp. predžalobnej výzvy zo dňa 4.11.2013 súd zistil, že žalobca vyzval žalovaného k úhrade sumy 329 eur ako náhrady škody, ktorá predstavuje rozdiel medzi zaplatenou sumou a poskytnutými službami, t. j. platba za dieťa nad 12 rokov (dcéra) na prístelke by predstavovala sumu 139 eur a dieťa do 12 rokov (syn) na prístelke je od tejto platby oslobodené, v lehote do 15 dní od doručenia tohto návrhu, v opačnom prípade bude nútený si svoje právo uplatniť súdnou cestou.

Z vyjadrenia žalovaného k predžalobnej výzve zo dňa 6.12.2013 je zrejmé, že žalovaný požadovaný náhradu škody žalobcovi neuhradí z dôvodu, že reklamáciu žalobcu vybavil v zákonom ustanovenej lehote ukončením reklamačného konania odôvodneným zamietnutím v súlade s § 2 písmeno m/ zákona č. 205/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v príslušnom znení (ďalej ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Z definícií rodinných izieb predložených žalobcom je zrejmé, že rodinné izby sú definované tak, že sú to samostatné dve izby s dvomi posteľami.

Žalobca pri výsluchu na pojednávaní trval na podanom návrhu, uviedol, že bol s rodinou zavedený a oklamáný pri obstaraní zájazdu, nakoľko jednou z podmienok, aby išli na zájazd, bolo, že budú mať rodinnú izbu, čo im zo strany žalovaného bolo aj potvrdené. Nakoniec však boli ubytovaní v jednej malej izbe s dvomi prístelkami. Cena 1 830 eur bola podľa nich zaplatená za dve izby, za staršiu dcéru platili tú istú sumu ako za dospelú osobu, nie ako za prístelku. Klienti žalovaného z Popradu, ktorí boli s nimi na zájazde, im povedali, že oni za takú sumu majú zaplatené dve izby. Sťažovali sa delegátke hneď počas pobytu, tá s nimi komunikovala len cez sms-ky a odmietla podpísať reklamáciu hneď počas zájazdu. Keď sa vrátili zo zájazdu, zistili, že cenník, ktorý bol predtým na internete, už bol žalovaným stiahnutý a keď žalovaný vydal katalóg na rok 2014, tak už zmenil aj názov ubytovania z rodinných izieb na izby 2+2. Právny zástupca žalovaného na pojednávaní trval na podanom odpore.

Z výsluchu svedkyne Ivety Makarovej, manželky žalobcu, súd zistil, že pri obstaraní zájazdu bola aj ona a spolu s manželom si objednali rodinnú izbu 2+2. Takúto izbu si neobjednávajú prvýkrát. Keď idú na rekreáciu, tak takúto izbu si objednávajú bežne. Potvrdila postup pri objednávaní zájazdu v tom zmysle, ako to uvádzal žalobca.

Z výsluchu svedkyne Ing. Ľubomíry Regrutovej súd zistil, že žalovaný je jej provízny obchodný partner. Žalobca v lete 2013 prišiel do jej cestovnej kancelárie s tým, že má záujem o dovolenku v hoteli rodinného typu v Bulharsku v letovisku Slnečné pobrežie. Ona vychádzala z popisu hotelov, ktoré takéto izby poskytujú. Našla hotel Slavyanski, ktorý poskytuje ubytovanie v štandardných dvojlôžkových izbách s dvomi prístelkami a v katalógu žalovaný uvádzal, že majú aj rodinné izby. Rodinná izba je vždy izba s nejakou oddelenou časťou, čiže keď sa uvádza v katalógu rodinná izba 2+2, tak takáto izba je štandardná dvojlôžková izba a žalovaný okrem toho uvádzal, že majú izbu rodinného typu superior. Takúto izbu u žalovaného objednávala. Má aj potvrdenku o objednaní, kde žalovaný fakturuje rodinnú izbu superior. So žalovaným nerozoberala konkrétne, čo znamená izba superior, ale vychádzala z toho, že keď štandardná izba s dvomi prístelkami je jedna izba, tak rodinná izba superior bude izba s dvomi samostatnými miestnosťami alebo časťou oddelenou pre deti. Takto bola potvrdená záväzná prihláška so žalobcom a na základe tejto prihlášky im

6C/36/2014

-8-

prišla faktúra a žalobca zaplatil zájazd. Zdôraznila, že v katalógu bolo jasne napísané, že ponúkajú štandardné dvojlôžkové izby s dvomi prístelkami a rodinné izby. Konkrétne objednávali pre žalobcu rodinnú izbu superior. Dodala ešte, že žalobca jej hneď volal počas pobytu, že sa dožadoval rodinnej izby a bola mu poskytnutá len štandardná izba s prístelkami. Keď pozerala potom neskôr do katalógu firmy SOLVEX, tak zistila, že žalovaný už rodinné izby neponúka. Myslela si, že cestovná kancelária odškodní žalobcu buď nejakým výletom alebo inou kompenzáciou. Je prekvapená, že takto zareagovala a že sa so žalobcom súdi.

Z výsluchu svedkyne Aleny Senajovej súd zistil, že žalobca je ich klient. Chodí cez ich cestovnú agentúru na dovolenky. Žalovaný je ich zmluvný obchodný partner. Opísala postup pri objednávaní dovolenky zo strany žalobcu. Potvrdila, že žalobca s manželkou mali požiadavku na ubytovanie v hoteli v rodinnej izbe. Žalovaný im potvrdil, že v hoteli Slavyanski rodinné izby majú, vypísali prihlášku, žalovaný im prihlášku potvrdil. Rodinná izba je v katalógoch špecializovaná tak, že jedna izba je izba s manželskou posteľou a v druhej izbe alebo v nejako oddelenej časti sa nachádzajú dve samostatné lôžka pre deti. Záleží od toho, ako je vybavená tá izba, ale v každom prípade musí to byť oddelená časť od rodičov, od manželov. Ak by žalovaný neponúkal takúto rodinnú izbu, ako oni uviedli v prihláške, tak by prihlášku opravil a nepotvrdil by túto prihlášku a povedal by, že takéto izby v hoteli Slavyanski nie sú. Žalobca tak za deti platil príplatok za pobyt v rodinnej izbe. Pokiaľ by neplatil tento príplatok, tak by platil menej, platil by štandardnú cenu za dieťa podľa veku.

V záverečnom stanovisku žalobca uviedol, že dňa 12.8.2013 ako objednávateľ uzavrel zmluvu o obstaraní zájazdu so žalovaným prostredníctvom cestovnej agentúry Ing. Ľubomíra Regrutová - RULETA Svidník. Ako vyplýva zo samotnej Zmluvy o obstaraní zájazdu, mala im byť poskytnutá rodinná izba 2+2, čo predstavuje dve oddelené miestnosti. Súdu predložil definície rodinnej izby z piatich ubytovacích zariadení. Počas celého pobytu však boli ubytovaní v jednej dvojlôžkovej izbe s dvomi prístelkami. Žalovaný v katalógu LETO 2013 na str. 92 má pri ponuke hotel Slavyanski uvedený aj piktogram znázorňujúci rodinnú izbu 2+2. Zaujímavosťou je, že po tomto ich upozornení už v katalógu 2014 ponúka len izby 2+2. Vo voucheri hotela Slavyanski je uvedený typ izby double room, čo v preklade znamená dvojité izba, čiže rodinná izba. Ako objednávateľ rodinnej izby 2+2 zaplatil aj príplatok. To, že

ide o rodinnú izbu 2+2, kde deti spia v osobitnej miestnosti, bolo aj telefonicky overené pracovníčkami cestovnej agentúry u žalovaného, ktoré to aj potvrdili vo svojich ústnych výpovediach na pojednávaní dňa 18.9.2014. Napokon pri nástupe do hotela Slavyanski im bola pridelená jedna izba s dvomi prístelkami, čo sa diametrálne odlišuje od nimi objednaných služieb. Ak by chceli byť ubytovaní všetci štyria (rodičia a deti) v jednej miestnosti, mohli si kúpiť zájazd v inom hoteli, pochopiteľne za nižšiu cenu. Žiada preto o uhradenie sumy 329 eur, čo je rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

Žalovaný v záverečnom stanovisku uviedol, že zmluva so žalobcom bola podpísaná na ubytovanie v rodinnej izbe 2+2. To aj bolo žalobcom zaplatené. Pojem rodinná izba veľmi jednoznačne ukazuje, že je to jedna izba (žiadna jedna izba, ktorá sa skladá z dvoch izieb) a je aj rodinná, čo znamená, že sa v tejto izbe dá ubytovať rodina. Rodinná izba je väčšia než štandardná izba, aby sa tam v pohodlí mohli umiestniť dve základné lôžka a dve prístelky. Preto aj celková cena za rodinnú izbu je vyššia než cena za štandardnú izbu. Aj zamestnanci žalovaného potvrdili, že nikto z nich neuvádzal pracovníčkam cestovnej agentúry LURETA,  
6C/36/2014

-9-

že jedna rodinná izba sa skladá z dvoch izieb. Tvrdenia svedkyne Aleny Senajovej, že rodinná izba je v katalógoch špecializovaná tak, že v jednej izbe je manželská posteľ a v druhej izbe alebo v nejakej oddelenej časti sa nachádzajú dve samostatné lôžka pre deti, je naprosto nesprávne a nezodpovedá realite. Ďalej uviedol, že je absurdné, aby si niekto myslel, že jedna izba sa skladá z dvoch izieb. Žalovaný potvrdil rodinnú izbu 2+2, takto bola podpísaná zmluva a žalovaný túto izbu obdržal. Podaná žaloba je plne neopodstatnená a nedôvodná a žalobca nemá nárok na plnenie, ktorého sa v konaní domáha a jeho uplatňovanie a prípadne prisúdenie nemá oporu v žiadnom právnom predpise, resp. ustanovení zákona, podľa ktorého by žalobca mohol odvodzovať voči žalovanému uplatňované nároky, nehovoriac o svojvoľne určenej sume, ktorú žalobca v konaní uplatňuje.

Podľa § 741a Občianskeho zákonníka, zmluvou o obstaraní zájazdu sa obstarávateľ (cestovná kancelária) zaväzuje, že objednávateľovi obstará vopred ponúkanú kombináciu služieb cestovného ruchu (zájazd), a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu.

Podľa § 741i ods. 1 Občianskeho zákonníka, cestovná kancelária zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť cestovná kancelária, alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chybne poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie. O uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom cestovnej kancelárie.

Podľa § 741i ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak nespĺní cestovná kancelária povinnosti vyplývajúce zo zmluvy alebo z tohto zákona riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne v cestovnej kancelárii bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybne poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa odseku 1.

Podľa § 741k ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je cestovná kancelária povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

Podľa § 420 ods. 1 Občianskeho zákonníka, každý zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil porušením právnej povinnosti.

Podľa § 420 ods. 3 Občianskeho zákonníka, zodpovednosti sa zbaví ten, kto preukáže, že škodu nezavinil.

Podľa § 3 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie

podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly<sup>8</sup>) (ďalej len "orgán dozoru") a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

6C/36/2014

-10-

Podľa § 3 ods. 5, prvá veta zák. č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, proti porušeniu práv a povinností ustanovených zákonom s cieľom ochrany spotrebiteľa môže sa spotrebiteľ proti porušiteľovi na súde domáhať ochrany svojho práva.

Podľa § 5 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, výrobca, predávajúci, dovozca alebo dodávateľ nesmú klamať spotrebiteľa, najmä uvádzať nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepresné, nejasné alebo dvojzmyselné údaje alebo zamlčať údaje o vlastnostiach výrobku alebo služby alebo o nákupných podmienkach.

Podľa § 6 zák. č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, zmluva o zájazde je spotrebiteľská zmluva.

Podľa § 8 ods.1 veta pred čiarkou zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, cestovná kancelária je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde v katalógu, prípadne inou písomnou formou (ďalej len "katalóg") presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.

Podľa § 8 ods. 3 zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, katalóg alebo iná písomná forma ponuky alebo dopĺňajúcej informácie o zájazde sa považuje za súčasť zmluvy o zájazde, ak si zmluvné strany písomne nedohodli iné podmienky.

Podľa § 54 ods. 2 Občianskeho zákonníka, v pochybnostiach o obsahu spotrebiteľských zmlúv platí výklad, ktorý je pre spotrebiteľa priaznivejší.

Na základe vykonaného dokazovania mal súd za preukázané, že žaloba žalobcu je dôvodná. Z dokazovania vyplynulo, že účastníci konania uzavreli platne zmluvu o obstaraní zájazdu. Súd zmluvu o zájazde kvalifikoval ako zmluvu spotrebiteľskú, nakoľko ide o zmluvu odplatnú upravenú v ôsmej časti Občianskeho zákonníka. Citované ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách majú povahu osobitných ustanovení voči ustanoveniam, ktoré v ôsmej časti upravujú jednotlivé typy zmlúv. Zájazdu sa zúčastnil žalobca spolu so svojou manželkou a ich maloletými deťmi. Zo zmluvy o obstaraní zájazdu je zrejmé, že žalobcovi s rodinou malo byť poskytnuté ubytovanie v rodinnej izbe 2+2, čo bolo uvedené aj v katalógu žalovaného na Leto 2013 v piktograme na strane 92. Za tento typ rodinnej izby žalobca aj zaplatil sumu 1 830 eur, konkrétne za tri osoby po 329 eur, za druhé dieťa 139 eur, servisné poplatky 150 eur a pobytovú taxu 10 eur. Žalobca mal za to a svedeckými výpoveďami to bolo aj preukázané, že mu malo byť poskytnuté ubytovanie v dvoch izbách (double room), čo bolo aj jeho podstatnou požiadavkou ohľadom ubytovania. V konaní bolo nesporné, že v skutočnosti ale v dohodnutom mieste pobytu bolo žalobcovi poskytnuté ubytovanie v jednej malej izbe s dvomi prístelkami, čo žalobca v lehote určenej § 741i ods. 2 Občianskeho zákonníka riadne reklamoval. Žalovaný sa bránil tým, že asi došlo k nedorozumeniu, že

6C/36/2014

-11-

pojem rodinná izba veľmi jednoznačne ukazuje, že je to jedna izba (žiadna jedna izba, ktorá sa skladá z dvoch izieb) a je aj rodinná, čo znamená, že sa v tejto izbe dá ubytovať rodina. Rodinná izba je väčšia než štandardná izba, aby sa tam v pohodlí mohli umiestniť dve základné lôžka a dve prístelky a preto aj celková cena za rodinnú izbu je vyššia než cena za štandardnú izbu. Je zrejmé, že žalovaný sa dôsledne neriadil citovanými zákonnými ustanoveniami a ako bolo preukázané, vo svojom katalógu LETO 2013 uviedol nejasné alebo dvojzmyselné údaje, čo je v rozpore s citovanými ustanoveniami §§ 5 a 8 zák. č.

281/2001 Z. z. Z katalógu LETO 2014 je zrejmé, že žalovaný už vypustil údaj o rodinných izbách a v hoteli Slavjanski už ponúka ubytovanie len v izbách 2+2. V konaní bolo preukázané, že žalobcovi neboli riadne poskytnuté služby, za ktoré zaplatil a ktoré žalovaný ponúkal v katalógu na rok 2013. Žalobca riadne a včas, v lehote stanovenej zákonom uplatnil svoje právo písomnou reklamáciou u žalovaného prostredníctvom autorizovaného predajcu. Žalovaný tak zodpovedá žalobcovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy a to aj s poukazom na § 54 ods. 2 Občianskeho zákonníka, v ktorom sa uvádza, že v pochybnostiach o obsahu spotrebiteľských zmlúv platí výklad, ktorý je pre spotrebiteľa priaznivejší. Na základe uvedeného súd zaviazal žalovaného na zaplatenie žalovanej sumy 329 eur, čo činí rozdiel medzi ponúkanými službami zaplatenými žalobcom a poskytnutými službami, t. j. platba za dieťa nad 12 rokov (dcéra žalobcu) na prístelke by predstavovala sumu 139 eur a dieťa do 12 rokov (syn žalobcu) na prístelke by bolo od tejto platby oslobodené.

Podľa § 517 ods. 1, veta prvá Občianskeho zákonníka, dlžník, ktorý svoj dlh riadne a včas nesplní, je v omeškaní.

Podľa § 517 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ak ide o omeškanie s plnením peňažného dlhu, má veriteľ právo požadovať od dlžníka popri plnení úroky z omeškania, ak nie je podľa tohto zákona povinný platiť poplatok z omeškania, výšku úrokov z omeškania a poplatku z omeškania ustanovuje vykonávací predpis.

Podľa § 3 ods. 1 nariadenia vlády SR č. 586/2008 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie vlády Slovenskej republiky č. 87/1995 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka, výška úrokov z omeškania je o 8 percentuálnych bodov vyššia ako základná úroková sadzba Európskej centrálnej banky platná k prvému dňu omeškania s plnením peňažného dlhu.

Súd priznal žalobcovi na základe citovaných zákonných ustanovení úrok z omeškania zo žalovanej sumy až od 20.11.2013 do zaplatenia, v prevyšujúcej časti zaplatenia úrokov z omeškania žalobu zamietol z dôvodu, že žalobca zaslal návrh na uzavretie dohody žalovanému dňa 4.11.2013 a vyzval ho zaplatiť žalovanú sumu v lehote do 15 dní od doručenia návrhu.

Podľa § 4 ods. 2, písm. za) zák. č. 71/1992 Zb. o súdnych poplatkoch a poplatku za výpis z registra trestov, spotrebiteľ je oslobodený od platenia súdneho poplatku.

Podľa § 2 ods. 2 zák. č. 71/1992 Zb. o súdnych poplatkoch a poplatku za výpis z registra trestov, ak je poplatník oslobodený a súd jeho návrhu vyhovel, zaplatí podľa

6C/36/2014

-12-

výsledku konania poplatok alebo jeho pomernú časť odporca, ak nie je tiež od poplatku oslobodený.

Súd na základe citovaných ustanovení zaviazal neúspešného žalovaného na zaplatenie súdneho poplatku zo žaloby vo výške 19,50 eura na účet Okresného súdu Svidník.

O trovách konania súd rozhodol v zmysle § 142 ods. 1 O.s.p. Úspešnému žalobcovi náhradu trov konania nepriznal, nakoľko žalobca nežiadal priznať trovy konania a neúspešný žalovaný nemá právo na ich náhradu.

#### **Poučenie:**

Proti tomuto rozsudku je možné podať odvolanie do 15 dní odo dňa jeho doručenia písomne v troch vyhotoveniach na Krajský súd v Prešove cestou tunajšieho súdu.

Z odvolania musí byť zjavné, ktorému súdu je určené, kto ho robí proti ktorému rozhodnutiu smeruje, v akom rozsahu sa napadá, v čom sa toto rozhodnutie alebo postup súdu považuje za nesprávny a čoho sa

odvolateľ domáha. Musí byť podpísané a datované. Odvolanie treba predložiť s potrebným počtom rovnopisov tak, aby jeden zostal na súde a aby každý účastník dostal jeden rovnopis.

Rozsah, v akom sa rozhodnutie napáda a dôvody odvolania môže odvolateľ rozšíriť do uplynutia lehoty na odvolanie.

Odvolanie proti rozsudku alebo uzneseniu, ktorým bolo rozhodnuté vo veci samej, možno odôvodniť len tým, že

- a) v konaní došlo k vadám uvedeným v § 221 ods. 1,
- b) konanie má inú vadu, ktorá mohla mať za následok nesprávne rozhodnutie vo veci,
- c) súd prvého stupňa neúplne zistil skutkový stav veci, pretože nevykonal navrhnuté dôkazy, potrebné na zistenie rozhodných skutočností,
- d) súd prvého stupňa dospel na základe vykonaných dôkazov k nesprávnym skutkovým zisteniam,
- e) doteraz zistený skutkový stav neobstojí, pretože sú tu ďalšie skutočnosti alebo iné dôkazy, ktoré doteraz neboli uplatnené /§ 205a/,
- f) rozhodnutie súdu prvého stupňa vychádza z nesprávneho právneho posúdenia veci.

Ak povinný dobrovoľne nespĺní, čo mu ukladá vykonateľné rozhodnutie, oprávnený môže podať návrh na vykonanie exekúcie podľa osobitného zákona